

يعتبر موضوع إدارة السلوك الإنساني في المنظمات من أصعب الموضوعات الإدارية، وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية، لذلك تواجه منظمات الأعمال مشاكل وأزمات عديدة في هذا المجال. إن علم السلوك التنظيمي أو الوظيفي يهتم بمسألة إعداد المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطويرها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري البشري، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية المؤهلة وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة، وأداة التطوير والتحسين، مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك الإنساني، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي وتحويل منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية. ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معاً، فعملية سلوك وتصرفات الأفراد في المنظمة مرتبطة ببعض العوامل والجوانب النفسية والاجتماعية، ويطلق على العوامل النفسية والعوامل الداخلية وعلى العوامل الاجتماعية العوامل الخارجية حيث تتفاعل العوامل النفسية مع العوامل الاجتماعية وينتج عن هذا التفاعل سلوك الفرد والمنظمة، وقد يكون هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً. مفاهيم السلوك التنظيمي: السلوك التنظيمي هو سلوك الأفراد داخل المنظمات. ويقصد بالسلوك: الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة اتصافه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصافه بالبيئة الخارجية. ويتضمن السلوك كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات. ويقصد بالمنظمات: تلك المؤسسات التي ينتمي الفرد إليها، وتهدف إلى تقديم نفع وقيمة جديدة، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس النوادي والمستشفيات وغيرها. ويمكن التمييز بين نوعين من سلوك الأفراد: السلوك الفردي والسلوك الاجتماعي. والسلوك الفردي هو السلوك الخاص بفرد معين، أما السلوك الاجتماعي فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره ممن حوله، ويهتم علم النفس بالسلوك الفردي بينما يهتم علم الاجتماع بالسلوك الاجتماعي. ولذلك فالسلوك التنظيمي هو تفاعل علمي النفس والاجتماع مع علوم أخرى أهمها علوم الإدارة والاقتصاد والسياسة. إذا كان السلوك يعبر عن كل ما يصدر من فعل (إن السلوك) Wallace & Szilagyi (أو ردة فعل من طرف الفرد. فما هو السلوك التنظيمي؟ يرى س. ويلزلي والاس التنظيمي هو: الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسومية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات إن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما: أساليب البحث البشري وأهدافها. كما يعتقد السلوك الإنساني أني كأفراد وجماعات، وكيفية استخدام هذه المعلومات لمسألة إعداد الأفراد على أن يصححوا أكثر إنتاجية ورضاً في منظمات العمل. ويعتقد العدلي إن السلوك الإنساني والتنظيمي هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في المنظمة أو المنشأة، سواء كانوا أفراداً أو جماعات صغرى أو أفراداً كثيرين كوحدة شاملة ومتكاملة، وكذلك تفاعل هذه المنظمة مع بيئتها الخارجية (المؤثرات والعوامل السلوكية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية والخصائص) ومع سلوك العاملين بها وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود وقرارات. الخ وبمعنى أدق يعني السلوك الإنساني والتنظيمي تفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية في المنظمة أو مكان العمل والعوامل الأخرى المؤثرة. ولقد أورد الدكتور صلاح الدين عبد الباقي في كتابه تعريفات متعددة للسلوك التنظيمي منها على سبيل المثال: يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثيراً كبيراً على سلوك وتصرفات العاملين، ومما سبق يستخلص الدكتور صلاح الدين الباقي التعريف التالي للسلوك التنظيمي هو دراسة فهم ويشمل ذلك: أسلوب تفكير وإدراك العاملين، وكذلك ممارستهم كأفراد أو مجموعات، وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة، وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت. ويرى الكاتب د. المسلم بأن السلوك يتمثل في ردود الأفعال التي يصدرها الفرد بعد اتصافه بأفراد آخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد في العمل الحركي أو التفكير، أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الانفعالات. ومن خلال هذا المفهوم للسلوك ظهرت

Summarized by © lakhasly.com

[illegible]

الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩: داله١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ للـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ داخل الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩، فـاله١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ أنـاع الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩
و علاقاتها و مـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ اتـها . هـ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ : تـال الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الأسـلـب الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ مـه العاملـن في الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩
لـنـاز الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ فالـأف الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ لا عـالـن أيـيـهـ كل شـيء، فـهـ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ مـن الآلات وأسالـن الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ تـال الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ معـالـن
فـي العـال والـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ مـة لها تـأثـ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ على الـنـاجـة، كـا أن لها تـأثـ الـ١٢٣٤٥٦٧٨٩ على العامل